JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Fahriyanti[1], Saidah Hasbiyah [2], Fakhri [3]
Program Studi Administrasi Publik,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
E-mail: fahriantirianti@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital melalui penerapan e-government, salah satunya dalam layanan perpajakan kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas layanan tersebut, seperti minimnya sosialisasi, terjadinya kesalahan transaksi pada aplikasi E-Samsat, penggunaan aplikasi tidak bisa menggunakan WIFI dan harus menggunakan data jaringan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik melalui aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan 11 orang yang terdiri dari petugas Samsat serta wajib pajak. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik reduksi data, pengumpulan data dan penyajian data. Uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan *member check*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST masih tergolong kurang efektif. Hal ini terlihat dari indikator pengurangan pembayaran manual, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan kualitas Sistem atau aplikasi sering terjadi gangguan seperti keterlambatan transaksi serta kesediaan jaringan karena koneksi internet baik melalui WIFI atau data seluler belum sepenuhnya staabil. Pada indikator tingkat penggunaan E-Samsat oleh wajib pajak sudah cukup efektiv sementara Pada indikator koordinasi antar instansi menunjukan sudah efektiv melalui adanya kerja sama yang baik antara petuga samsat dan pihak Bank dalam menangani berbagai kendala teknis. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas inovasi meliputi minimnya sosialisasi kepada wajib pajak, kendala jaringan dan akses internet, masih adanya ketergantungan pada pelayanan offline. Faktor pendukung antara lain, fleksibilitas waktu dan tempat dan keterhubungan dengan layanan perBankkan (Bank Kalsel). Untuk meningkatkan Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST maka disarankan Kepada Kepala Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST diharapkan untuk meningkatkan upaya sosialisasi kepada masyarakat secara rutin mengenai penggunaan serta manfaat aplikasi baik melalui media informansi, banner, maupun kegiatan secara langsung. Kepada para petugas Kantor Samsat Barabai diharapkan untuk terus meningkatkan pemahaman dan keterampilan penggunaan aplikasi dan kepada masyarakat agar aktif mempelajari cara penggunaan aplikasi secara mandiri.

Kata Kunci: Efektivitas, Inovasi, E-Samsat.

ABSTRACT

Public services play an important role in improving the quality of governance, particularly in meeting community needs effectively and efficiently. The development of information technology has encouraged the government to undertake digital transformation through the implementation of e-government, one of which is in motor vehicle tax services through the E-Samsat application. However, in its implementation, several obstacles are still found that affect the effectiveness of the service, such as the lack of socialization, transaction errors in the E-Samsat application, and the inability to access the application using Wi-Fi, requiring mobile data instead. This study aims to determine the effectiveness of public service innovation through the E-Samsat application at the Samsat Office in Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency. This research uses a qualitative method with a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. Data sources were obtained through

purposive sampling with 11 informants consisting of Samsat officers and taxpayers. The data obtained were analyzed using data reduction, data collection, and data presentation techniques. The credibility of the data was tested through prolonged observation, increased persistence, triangulation, negative case analysis, the use of reference materials, and member checking. The results show that the effectiveness of public service innovation through the E-Samsat application at the Samsat Office of Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency is still considered less effective. This is indicated by the limited reduction in manual payments, lack of public socialization, and system quality issues, such as transaction delays and unstable internet connections, both via Wi-Fi and mobile data. In terms of usage level, the E-Samsat application is considered fairly effective, while inter-agency coordination is already effective, supported by good cooperation between Samsat officers and banking institutions in handling technical issues. Factors affecting effectiveness include limited socialization, network and internet access constraints, and continued dependence on offline services. Supporting factors include flexibility in time and place, as well as integration with banking services (Bank Kalsel). To improve the effectiveness of public service innovation through the E-Samsat application at the Samsat Office in Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency, it is recommended that the Head of the Samsat Office increase efforts to conduct regular public outreach regarding the use and benefits of the application through information media, banners, and direct activities. Samsat officers are expected to continuously improve their understanding and skills in using the application, and the public is encouraged to actively learn how to use the application independently.

Keyword: *Effectiveness, Public Service Innovation, E-Samsat*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih mudah diakses, cepat, dan efisien. Transformasi digital melalui penerapan *e-government* menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan mutu layanan, efektivitas administrasi, serta transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Konsep *e-government* menekankan perubahan sistem pelayanan dari pola manual menuju sistem berbasis elektronik guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Kebijakan ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menegaskan pentingnya digitalisasi layanan pada setiap instansi pemerintah dan teknologi informasi harus digunakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban pemerintah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap layanan harus memenuhi prinsip cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Ketentuan ini mendorong instansi pemerintah untuk menghadirkan sistem pelayanan yang lebih efektif, termasuk melalui transformasi digital. Dalam konteks keuangan daerah, pajak daerah menjadi sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Salah satu sektor pelayanan publik yang turut mengalami transformasi digital adalah pelayanan perpajakan kendaraan bermotor melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pelayanan Samsat memiliki peran penting dalam mendukung penerimaan pendapatan daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak ini dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan oleh masyarakat, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat menentukan optimalisasi penerimaan pajak daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan retribusi daerah mengatur bahwa pengelolaan pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), harus dilakukan secara profesional kepada masyarakat. Namun, pelayanan konvensional yang mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor Samsat sering menimbulkan antrean panjang, prosedur yang relatif rumit, serta keterbatasan waktu pelayanan, sehingga kurang efektiv dan efisien.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah menghadirkan inovasi berbasis teknologi berupa layanan E-Samsat. E-Samsat adalah Aplikasi yang menjadi inovasi pelayanan terpadu yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, melakukan pembayaran, serta memperoleh bukti pembayaran secara elektronik. E-Samsat merupakan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui kanal perbankan seperti ATM, mobile banking, dan internet banking. Layanan ini dikembangkan melalui kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (KAPOLRI), Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, dan PT Jasa Raharja sebagai bentuk implementasi *e-government* dalam pelayanan perpajakan. Melalui sistem ini, masyarakat diharapkan dapat melakukan pembayaran pajak secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat sehingga mampu mengurangi antrean, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah daerah, khususnya Samsat Barabai, di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, penerapan E-Samsat turut mendorong wajib pajak untuk memanfaatkan layanan E-Samsat sebagai alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor. Digitalisasi pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, memperluas akses layanan hingga ke berbagai wilayah, serta mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Dengan adanya kemudahan tersebut, wajib pajak diharapkan lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi E-Samsat. Inovasi ini dirancang untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun dalam pemanfaatannya belum optimal karena sebagian masyarakat masih memilih pembayaran manual.

Berdasarkan observasi awal di lapangan mengenai atau terkait penerapan E-Samsat ditemukan beberapa fenomena atau permasalahan, yaitu:

1. Minimnya sosialisasi terkait manfaat dan tata cara penggunaan E-Samsat sehingga menyebabkan rendahnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap prosedur penggunaan aplikasi E-Samsat.
2. Sering terjadinya kesalahan transaksi pada aplikasi E-Samsat, adanya pemberitahuan transaksi sudah berhasil padahal kenyataannya belum terbaca oleh kantor samsat, yang menyebabkan wajib pajak harus tetap datang ke kantor, dan dari kantor samsat mengarahkan lagi untuk datang ke Bank Kalsel dikarenakan gangguan transaksi yang di keluhkan wajib pajak.
3. Penggunaan aplikasi mobile bank tidak bisa menggunakan WIFI dan harus menggunakan data jaringan, hal ini menyebabkan akses jaringan menjadi salah satu masalah utama yang terjadi.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang "Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah".

Penelitian terdahulu Penelitian yang dilakukan oleh Suhardin (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Samsat Pada Masyarakat Di Kota Palopo" Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi bapenda sul-sel mobile menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile bersama layanan Samsat Keliling di Kota Palopo dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan Samsat. Inovasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat, sekaligus mendorong meningkatnya kesadaran dan partisipasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor,

sehingga kualitas pelayanan terus mengalami perbaikan dari waktu ke waktu. Sementara penelitian terdahulu Penelitian yang dilakukan oleh Wika Bonita (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Program E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru" Universitas Islam Riau. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan program E-Samsat Riau menunjukkan bahwa meskipun pelayanan berbasis digital telah diterapkan, masih terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi serta gangguan sistem yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh inovasi layanan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan sistem pendukung.

Efektivitas adalah setiap proses operasi dan organisasi yang bertujuan untuk memanfaatkan sebaik mungkin berbagai sumber daya untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan. Menurut Sedarmayanti dalam Candra Wijaya dan Muhammad Rifai (2016:178), efektivitas adalah pencapaian hasil yang tepat sesuai dengan tujuan. Efektivitas, menurut Kurniawan dalam Muhammad Sawir (2020:129), adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi, atau kegiatan program suatu organisasi tanpa adanya tekanan atau konflik di antara mereka yang melakukannya. Selain itu, Soewarno dalam Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2021:95–96) menggambarkan efektivitas sebagai tingkat pencapaian suatu tujuan. Oleh karena itu, efektivitas dapat didefinisikan sebagai ukuran keberhasilan suatu program atau organisasi dalam mencapai tujuan dengan cara yang ideal dan sesuai dengan kebutuhan.

Menilai tingkat kesesuaian program adalah salah satu cara untuk mengukur efektivitas program. Ukuran ini membantu dalam mengevaluasi hasil kerja, keberhasilan pelaksanaan program, dan tingkat capaian sesuai dengan rencana.

Menurut Campbell J.P dalam Mutiarin dan Zainudin (2021:96-97) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan sasaran.
3. Kepuasan terhadap program.
4. Tingkat input dan output.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

Sedangkan menurut Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018:53-54) mengungkapkan bahwa ada tiga indikator dalam pengukuran efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Upaya untuk mencapai tujuan harus dianggap sebagai proses. Akibatnya, pentahapan diperlukan untuk memastikan pencapaian tujuan akhir, baik secara keseluruhan maupun secara bertahap. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan termasuk sasaran yang merupakan target konkret dan jangka waktu yang ditetapkan untuk mencapainya.

2. Integrasi

Pengukuran terhadap kemampuan organisasi mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Integrasi menyangkut prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam dan di luar organisasiPeningkatan kemampuan, rekomendasi, dan prasarana adalah beberapa faktor yang membentuk adopsi.

Teori efektivitas menurut Duncan menjadi landasan utama dalam penelitian ini karena menawarkan tiga indikator penting yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang dapat

digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program berjalan efektif. Dengan menggunakan teori Duncan, penelitian ini dapat mengukur efektivitas penggunaan Mobile JKN tidak hanya dari sisi hasil, tetapi juga dari proses dan kesiapan organisasi dalam melaksanakan program digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau menyajikan tentang kondisi objek sebenarnya dengan harapan memperoleh pemahaman yang sesuai dengan tujuan peneliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan sebagai percakapan langsung dengan maksud menggali persepsi dan pengalaman subjektif tentang kualitas pelayanan. Observasi untuk pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Dokumentasi berupa catatan peristiwa berupa tulisan, gambar, arsip serta karya-karya. Dengan menggunakan purposive sampling, peneliti mememilih 11 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu, informan dipilih secara sengaja karena dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti disebut dengan purposive sampling (Sugiyono,2019). Dengan menggunakan teori pengukuran evektivitas menurut Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018) yakni Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan adalah beberapa alur yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh (Miles & Huberman, 2023). Uji kredibilitas data dilakukan dengan beberapa cara, memperpanjang masa pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negative, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan member check (Sugiyono, 2022).

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah

1. Pencapaian Tujuan

   Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

   a. Tingkat Penggunaan E-Samsat Oleh Wajib Pajak

      Tingkat penggunaan E-Samsat oleh wajib pajak adalah menilai sejauh mana wajib pajak memanfaatkan layanan E-Samsat untuk membayar pajak kendaraan bermotor dibandingkan dengan metode manual.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Tingkat Penggunaan E-Samsat Oleh Wajib Pajak di Kantor Samsat Barabai tergolong cukup efektif, ditunjukkan oleh adanya peningkatan jumlah pengguna serta kemudahan dan efisiensi yang dirasakan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun demikian, penggunaan layanan ini belum merata di seluruh lapisan masyarakat, karena masih terdapat wajib pajak yang belum memahami penggunaan teknologi dan cenderung memilih layanan manual dengan datang langsung ke kantor Samsat.

b. Pengurangan Pembayaran Manual

Pengurangan pembayaran manual ini digunakan untuk melihat apakah inovasi E-Samsat benar-benar berdampak pada perubahan perilaku masyarakat dari sistem konvensional ke digital.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa tentang Pengurangan pembayaran manual di Kantor Samsat Barabai melalui aplikasi E-Samsat tergolong kurang efektif, karena rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, keterbatasan literasi teknologi, serta kurangnya sosialisasi yang memadai. Selain itu, antrean di loket pelayanan masih relatif panjang, yang menunjukkan bahwa penggunaan E-Samsat belum mampu secara signifikan mengurangi pembayaran manual dan beban pelayanan di kantor Samsat.

2. Integrasi

Pengukuran integrasi menilai kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi, komunikasi, serta kerja sama dengan berbagai pihak terkait. Integrasi tercermin dari koordinasi antara instansi penyelenggara Samsat, kepolisian, dan perbankan dalam mendukung operasional E-SAMSAT, termasuk pelaksanaan edukasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat agar memahami prosedur dan manfaat penggunaan layanan pembayaran pajak secara elektronik.

a. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Sosialisasi kepada masyarakat upaya yang dilakukan oleh instansi (seperti Samsat) untuk menyampaikan informasi, edukasi, dan pemahaman kepada wajib pajak mengenai keberadaan, manfaat, serta tata cara penggunaan layanan E-Samsat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai tergolong kurang efektif. Hal ini terlihat dari pelaksanaan sosialisasi yang tidak dilakukan secara intensif, serta penyampaian informasi yang masih bersifat umum dan belum memuat tahapan penggunaan aplikasi secara rinci. Media sosialisasi seperti brosur, spanduk, dan media sosial telah dimanfaatkan, namun belum mampu memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat. Selain itu, dalam praktik di lapangan, petugas hanya memberikan penjelasan singkat kepada wajib pajak yang bertanya, tanpa disertai pendampingan atau penjelasan mendalam. Kondisi tersebut diperkuat dengan rendahnya respons dan partisipasi masyarakat, yang cenderung hanya melihat sekilas informasi yang tersedia atau langsung memilih layanan manual tanpa mencoba aplikasi.

b. Koordinasi Antar Instansi

Koordinasi antar instansi adalah upaya kerja sama dan komunikasi yang dilakukan antara berbagai lembaga terkait dalam pelaksanaan program E-Samsat, seperti Samsat, Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan pihak perbankan. Koordinasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan secara terintegrasi, efisien, dan tidak menimbulkan kendala bagi wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan layanan E-Samsat di Kantor Samsat Barabai dikatakan sudah efektif. Hal ini ditunjukkan melalui adanya kerja sama yang baik antara petugas Samsat dan pihak terkait, khususnya perbankan, dalam menangani berbagai kendala teknis seperti gangguan koneksi, proses registrasi, serta konfirmasi

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

status pembayaran. Permasalahan yang muncul umumnya dapat diselesaikan dengan cepat melalui sistem terintegrasi, sehingga tidak menimbulkan hambatan yang berkepanjangan dan turut meningkatkan kelancaran pelayanan.

3. Adaptasi

Kemampuan organisasi dan pengguna layanan untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan perkembangan teknologi. Adaptasi terlihat dari kesiapan petugas dalam mengoperasikan sistem digital E-SAMSAT serta kemampuan masyarakat sebagai wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi perbankan elektronik, seperti ATM, mobile banking, atau internet banking, sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal.

a. Kualitas Sistem atau Aplikasi

Kualitas sistem atau aplikasi adalah tingkat keandalan dan kinerja aplikasi E-Samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara efektif, efisien, dan mudah digunakan. Kualitas ini mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna tanpa mengalami banyak kendala teknis.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem atau aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai tergolong kurang efektif, karena masih sering terjadi gangguan sistem seperti keterlambatan transaksi, verifikasi pembayaran yang gagal, serta koneksi yang lambat. Kondisi tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak dan menunjukkan bahwa sistem belum berjalan secara optimal. Selain itu, proses penanganan gangguan masih memerlukan koordinasi antara petugas Samsat dan pihak bank, sehingga pelayanan belum sepenuhnya cepat dan efisien.

b. Kesediaan Jaringan

Ketersediaan jaringan merupakan keadaan di mana akses internet atau koneksi data tersedia secara stabil dan cukup untuk menunjang penggunaan aplikasi E-Samsat. Kualitas jaringan yang baik sangat diperlukan agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan lancar tanpa adanya kendala teknis.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan jaringan dalam mendukung penggunaan aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai tergolong kurang efektif, karena koneksi internet, baik melalui WiFi maupun data seluler, belum sepenuhnya stabil. Kondisi ini menyebabkan terjadinya gangguan seperti akses yang lambat, kegagalan transaksi, serta proses yang harus diulang. Selain itu, penggunaan WiFi kantor cenderung tidak stabil terutama saat digunakan secara bersamaan oleh banyak wajib pajak, sehingga belum mampu mendukung kelancaran pelayanan secara optimal.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Dalam suatu program yang dibentuk dan dijalankan pasti ada faktor yang mempengaruhi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Seperti faktor pendukung dan faktor penghambat. Berikut Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah:

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam kualitas mengacu pada unsur-unsur yang mendukung dan berkontribusi pada keberhasilan suatu pelayanan, faktor-faktor ini memiliki pengaruh positif dan membantu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

a. Fleksibilitas Waktu dan Tempat

Melalui layanan ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sehingga tidak terikat oleh jam operasional pelayanan. Hal ini dirasakan sangat membantu, terutama bagi wajib pajak yang memiliki kesibukan atau keterbatasan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas waktu dan tempat dalam penggunaan E-Samsat di Kantor UPPD Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah berjalan dengan baik dan menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Fleksibilitas ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sehingga tidak terikat oleh jam pelayanan. Kondisi ini memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta kepraktisan dalam bertransaksi, sekaligus mengurangi antrean dan kepadatan di kantor pelayanan.

b. Keterhubungan dengan layanan perBankan (Bank Kalsel)

Keterhubungan Aplikasi E-Samsat dengan layanan perbankan seperti Bank Kalsel memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran secara elektronik atau digital. Hal ini menunjukkan adanya kerja sama yang baik antar instansi yang mendukung kemudahan akses layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterhubungan aplikasi E-Samsat dengan layanan perbankan, khususnya Bank Kalsel, telah berjalan dengan baik dan menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Integrasi antara sistem E-Samsat dengan layanan perbankan ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital melalui berbagai kanal perbankan, seperti mobile banking, ATM, maupun layanan pembayaran lainnya, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Samsat. Kondisi ini memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta kepraktisan dalam bertransaksi, sekaligus mengurangi antrean dan kepadatan di kantor pelayanan. Selain itu, sistem yang digunakan relatif mudah diakses dan dipahami oleh pengguna, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis seperti jaringan internet yang belum stabil serta keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat terhadap teknologi digital.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam kualitas mengacu pada unsur-unsur yang menghalangi atau menghambat keberhasilan suatu pelayanan, faktor-faktor ini memiliki pengaruh negatif dan menghambat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

a. Minimnya Sosialisasi Kepada Wajib Pajak

Minimnya sosialisasi terkait manfaat dan tata cara penggunaan aplikasi E-Samsat menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Kurangnya informasi yang diterima masyarakat menyebabkan sebagian wajib pajak belum

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

memahami cara penggunaan aplikasi serta keuntungan yang ditawarkan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan E-Samsat, karena masyarakat cenderung lebih memilih datang langsung ke Kantor yang dianggap lebih mudah dan familiar. Selain itu, keterbatasan sosialisasi juga menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak melalui layanan digital.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa minimnya sosialisasi kepada wajib pajak menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi E-Samsat. Kurangnya penyebaran informasi mengenai manfaat serta tata cara penggunaan aplikasi menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami secara baik cara mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut, sehingga menimbulkan keraguan dan kebingungan dalam penggunaannya. Kondisi ini mendorong wajib pajak untuk tetap memilih metode pembayaran secara langsung di kantor Samsat yang dianggap lebih mudah.

b. Kendala Jaringan dan Akses Internet

Kendala jaringan dan akses internet menjadi salah satu faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi E-Samsat, terutama bagi wajib pajak yang berada di wilayah dengan kualitas jaringan yang kurang stabil. Penggunaan aplikasi yang bergantung pada koneksi internet, serta keterbatasan akses melalui WIFI, menyebabkan proses transaksi tidak selalu berjalan lancar. Hal ini dapat menghambat wajib pajak dalam mengakses layanan secara optimal, bahkan berpotensi menimbulkan kegagalan transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kendala jaringan dan akses internet masih menjadi faktor utama yang menghambat penggunaan aplikasi E-Samsat. Ketergantungan sistem pada koneksi internet menyebabkan proses layanan tidak selalu berjalan dengan lancar, terutama bagi wajib pajak yang berada di wilayah dengan kualitas sinyal yang kurang stabil. Gangguan jaringan yang terjadi seringkali mengakibatkan proses transaksi menjadi lambat, terhambat, bahkan berpotensi mengalami kegagalan akibat koneksi yang terputus.

c. Masih Adanya Ketergantungan Pada Layanan Offline

Masih adanya ketergantungan pada pelayanan offline menjadi faktor penghambat dalam efektivitas penerapan E-Samsat. Hal ini terlihat dari kondisi di mana wajib pajak tetap harus datang ke kantor Samsat atau ke bank akibat kendala teknis, seperti kesalahan transaksi atau ketidaksinkronan sistem. Situasi tersebut menunjukkan bahwa layanan E-Samsat belum sepenuhnya mampu menggantikan pelayanan manual secara optimal. Akibatnya, tujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan praktis belum tercapai secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masih adanya ketergantungan pada pelayanan offline menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas penerapan E-Samsat. Hal ini terlihat dari kecenderungan wajib pajak yang tetap memilih datang langsung ke kantor Samsat untuk memastikan proses pembayaran berjalan dengan benar, terutama ketika pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital.

SIMPULAN

Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, yang telah peneliti lakukan setidaknya dapat disimpulkan yaitu: Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah kurang efektiv. Hal ini dapat dilihat dari indikator yaitu: Pertama, Pencapaian Tujuan tentang Tingkat Penggunaan E-Samsat oleh Wajib Pajak, cukup efektif karena menunjukkan adanya peningkatan serta memberikan kemudahan dan efisiensi waktu. namun penggunaannya belum merata di seluruh lapisan masyarakat. karena memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Pencapaian Tujuan tentang Pengurangan Pembayaran Manual masih kurang efektif, karena sebagian besar wajib pajak masih dominan menggunakan metode pembayaran langsung di kantor sehingga antrean tetap terjadi. Kedua, di indikator integrasi tentang sosialisasi kepada masyarakat masih kurang efektif, karena penyampaian informasi belum merata dan masih bersifat umum sehingga banyak masyarakat belum memahami cara penggunaan aplikasi. Indikator Integrasi tentang Koordinasi Antar Instansi sudah efektif, karena adanya kerja sama yang baik antara pihak Samsat dan perbankan dalam menangani kendala teknis sehingga pelayanan dapat kembali berjalan dengan cepat. Ketiga, indikator Adaptasi tentang Kualitas Sistem atau Aplikasi kurang efektif, karena masih sering terjadi gangguan seperti keterlambatan transaksi, verifikasi pembayaran gagal, dan koneksi yang lambat. Dan di indikator Adaptasi tentang Kesediaan Jaringan masih kurang efektif, karena koneksi internet yang belum stabil sering menyebabkan proses transaksi terhambat bahkan harus diulang. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah terbagi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukungnya fleksibilitas waktu dan tempat yang memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak, serta keterhubungan dengan layanan perbankan (Bank Kalsel) yang mempermudah proses pembayaran secara digital. Sedangkan faktor penghambatnya ialah minimnya sosialisasi kepada wajib pajak, sehingga banyak masyarakat belum memahami penggunaan aplikasi, Kendala jaringan dan akses internet yang menyebabkan proses transaksi tidak lancar, Dan masih adanya ketergantungan pada pelayanan offline, karena masyarakat lebih merasa aman dan terbiasa melakukan pembayaran secara langsung di Kantor Samsat

DAFTAR PUSTAKA

Bonita, W. (2021). Kualitas pelayanan program E-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru. Jurnal Pelayanan Publik, 2(2), 477–488. (Disertasi doktoral, Universitas Islam Riau).

Dahlan, D. (2023). *Kualitas pelayanan manajemen SDM dan budaya organisasi*. CV Pustaka Setia.

Lutfiana, I., & Silalahi, O. (2023). *Kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam upaya meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Temanggung*. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 7(1), 72–84.

Pasalong, H. (2019). Teori administrasi publik. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Rismawati, S., & Amiruddin, A. (2015). *Hukum perpajakan Indonesia*. Rajawali Pers.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian, kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. 288-289.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Manajemen pemasaran*. Penerbit Andi.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2017). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press